

PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN LULUSAN DIPLOMA III KEBIDANAN TERHADAP KUALITAS IMPLEMENTASI KURIKULUM PRAKTIK

Ika Fitria Elmeida*

Kualitas implementasi kurikulum praktik meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik merupakan salah satu alat pemasaran jasa yang utama untuk mencapai tujuan organisasi, sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal ini adalah lulusan dan pengguna lulusan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap kualitas implementasi kurikulum praktik yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik dan mengetahui dimensi mana yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan lulusan D III Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik acak sederhana proporsional, dengan jumlah sampel 50 bidan lulusan tahun 2009 dan 2010. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5. Uji statistik dengan diagram kartesius *Importance performance*, dan analisis statistik menggunakan *Pearson Product Moment*. Hasil penelitian ini mencatat bahwa pengaruh kualitas implementasi kurikulum terhadap kepuasan lulusan secara simultan adalah 83% (nilai $p \leq 0,05$). Secara parsial dimensi yang mempunyai pengaruh bermakna terhadap kepuasan lulusan adalah dimensi daya tanggap, empati dan penampilan fisik (nilai $p \leq 0,05$). Pengaruh daya tanggap, empati dan penampilan fisik masing-masing adalah 33,4%, 18,8%, dan 29,7% sehingga total pengaruh gabungan adalah 82% (nilai $p \leq 0,05$). Simpulan bahwa kualitas implementasi kurikulum praktik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan lulusan dan dimensi yang paling berpengaruh adalah daya tanggap dan penampilan fisik. Perlu diteliti faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kepuasan lulusan dan pengguna lulusan.

Kata kunci: Jasa pendidikan, kualitas implementasi kurikulum praktik, lulusan

LATAR BELAKANG

Pendidikan tinggi dengan jalur pendidikan profesional merupakan pendidikan yang mencetak tenaga yang kompeten dan relevansinya sangat berhubungan dengan dunia kerja. Jenjang pendidikan profesional dimulai dari program diploma tiga (D 3). Lulusan D 3 inilah yang dituntut kompetensi dan relevansinya dalam dunia kerja, karena idealnya dalam proses pembelajarannya proporsi praktik harus lebih besar daripada proporsi teori (Tim Dinkes Provinsi Lampung, 2010).

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh sekolah supaya sekolah tetap ada sesuai dengan konsep pemasaran yang bertujuan untuk mencapai profit melalui kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2006). Pada sekolah vokasional seperti Poltekkes Kemenkes

Tanjungkarang jurusan D 3 kebidanan, kegiatan pendidikan juga dievaluasi oleh mahasiswa dan orangtua mahasiswa yang menghendaki anak-anaknya berhasil serta mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh mereka.

Permasalahan yang dihadapi oleh institusi jasa pendidikan adalah bagaimana strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa pendidikan tersebut. Pelanggan pada perusahaan jasa terdiri atas pelanggan eksternal dan pelanggan internal yang mempengaruhi kinerja perusahaan jasa. Pelanggan eksternal seperti juga pada perusahaan manufaktur adalah pemakai dari produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam hal ini pemakai jasa pendidikan adalah mahasiswa dan orangtua mahasiswa yang membiayainya. Pelanggan internal pada perusahaan manufaktur tidak

terlihat dengan jelas pengaruhnya pada kepuasan pelanggan, sedangkan pada perusahaan jasa hal tersebut memegang peranan penting. Dalam hal ini pelanggan internal adalah tenaga pengajar dan administrasi sekolah. (Tjiptono, 2006; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1996).

Kepuasan pelanggan eksternal pada perusahaan jasa sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan pelanggan internal dan dalam dunia pendidikan jalur institusi politeknik kesehatan, peranan dosen sebagai penyedia jasa dan sekaligus pelanggan internal sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Lulusan merupakan salah satu *output* langsung dari proses pendidikan yang dilakukan oleh perguruan tinggi. Lulusan harus memiliki kompetensi keterampilan sebagaimana dinyatakan oleh sasaran mutu serta dibuktikan oleh kinerja lulusan di masyarakat sesuai dengan profesinya.

Pendidikan D 3 kebidanan bertujuan untuk menyiapkan tenaga bidan profesional yang mampu menerapkan dan melaksanakan tugas dan wewenang bidan di masyarakat serta berperan serta aktif dalam berbagai kegiatan di masyarakat sesuai dengan perannya, yaitu sebagai bidan pelaksana, pengelola, pendidik, dan peneliti di bidang kesehatan (Tjiptono, 2006).

Implementasi kurikulum D 3 Kebidanan secara keseluruhan adalah proses belajar mengajar yang diterapkan dalam institusi jurusan kebidanan, yaitu meliputi proses perencanaan yang tugas dosen mempersiapkan materi pembelajaran, alat peraga dan ruangan kelas, kemudian proses pembelajaran yang diadakan di dalam kelas dan di laboratorium dan proses pembelajaran di lahan praktik, yang kualitas semua proses tersebut ditentukan oleh jumlah dan kualitas sumber daya manusia baik itu tenaga pendidik (dosen) maupun tenaga administrasi dan tenaga ahli lainnya, juga ditunjang oleh sarana prasarana yang berkualitas dan memadai, baik di lokasi pembelajaran maupun di lokasi lahan praktik yang meliputi kualitas lahan praktik dan kualitas pembimbing lahan

praktik (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1996).

Terdapat lima dimensi kualitas layanan jasa yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan, termasuk di dalamnya adalah kepuasan lulusan dalam implementasi kurikulum praktik. Kelima dimensi tersebut adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik.

Mahasiswa D 3 kebidanan selama mengikuti perkuliahan mendapatkan implementasi kurikulum, yaitu proses belajar mengajar baik di kelas, di laboratorium maupun di lahan praktik yang sudah mengikuti kurikulum D 3 kebidanan yang sudah ditetapkan; dalam hal ini yang akan dilihat adalah apakah kualitas kurikulum praktik yang meliputi lima dimensi kualitas, yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan penampilan fisik yang selama ini diterapkan oleh institusi sudah memenuhi kepuasan lulusan dan apakah berpengaruh pada kinerja kompetensi lulusannya.

Implementasi kurikulum praktik pendidikan di Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Lampung sangat perlu dievaluasi karena jika tidak, maka relevansinya dengan kebutuhan pengguna akan tidak sesuai, dan hal itu akan menyebabkan angka pengangguran lulusan D 3 kebidanan akan meningkat, hal ini sangat ironis terjadi bila dilihat dari jumlah lulusan D 3 kebidanan yang secara kuantitas dalam kategori tinggi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangan *Cross Sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian adalah di kota Bandar Lampung. Populasi penelitian adalah semua bidan lulusan D III kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Lampung yang lulus pada tahun 2009 dan 2010 yaitu sejumlah 240 orang. Kriteria sampel antara lain adalah sudah bekerja minimal 4 bulan di tempat pelayanan kesehatan, karena dalam waktu 4 bulan sudah dapat dilihat kompetensi seorang

bidan tersebut dan diharapkan sudah banyak melaksanakan asuhan kebidanan di pelayanan kesehatan. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik acak sederhana proporsional, dengan jumlah sampel 50 bidan lulusan tahun 2009 dan 2010. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5. Uji statistik dengan diagram kartesius *Importance performance*, dan analisis statistik menggunakan *Pearson Product Moment*.

HASIL

Analisa Univariat

Tabel 1: Karakteristik responden berdasarkan usia, lama kerja, latar belakang pendidikan, dan lokasi pembelajaran

Karakteristik	f	%
1. Usia (tahun)		
< 20	0	0
20–35	49	98
> 35	1	2
2. Lama kerja (tahun)		
< 5	35	70
5-10	9	18
>10	6	12
3. Latar belakang pendidikan		
D1 Kebidanan	11	22
SMU	39	78
4. Lokasi pembelajaran		
Kelas konvensional	48	96
Kelas jauh	2	4

Tabel menunjukkan bahwa 98% berusia antara 20–35 tahun dan 2% berusia lebih dari 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden adalah berusia antara 20–35 tahun. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja menunjukkan bahwa 70% kurang dari 5 tahun bekerja di pelayanan kesehatan dan 18% berkisar antara 5–10 tahun di pelayanan kesehatan dan 12% lebih dari 10 tahun bekerja di pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden kurang dari 5 tahun bekerja di

pelayanan kesehatan. Dilihat dari latar belakang pendidikan waktu masuk Poltekkes, menunjukkan bahwa 22% memiliki latar belakang pendidikan D1 kebidanan, dan sisanya 78% memiliki latar belakang pendidikan SMU. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMU. Dilihat dari lokasi pembelajaran pada saat mengikuti pendidikan di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. Menunjukkan bahwa 96% berada di lokasi poltekkes (kelas konvensional) dan 4% tidak berada di lokasi poltekkes (kelas jauh). Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden berada di lokasi poltekkes (kelas konvensional).

Tabel 2: Rekapitulasi Persepsi Responden terhadap Kualitas Implementasi Kurikulum Praktik

No	Dimensi	Skor
1	Kehandalan	1.694
2	Daya Tanggap	1.806
3	Jaminan	1.537
4	Empati	2.042
5	Penampilan Fisik	1.343
	Jumlah	8.422

Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk implementasi kurikulum praktik adalah 8422. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara:

Nilai Indeks Maksimal

$$= 5 \times 53 \times 50 = 13.250$$

Nilai Indeks Minimum

$$= 1 \times 53 \times 50 = 2.650$$

Jarak Interval

$$= [\text{nilai mak} - \text{nilai min}] : 5$$

$$= (13.250 - 2.650) : 5$$

$$= 2.120$$

Persentase Skor = $[(\text{total skor}) : \text{nilai mak}] \times 100\%$

$$= (8.422 : 13.250) \times 100\%$$

$$= 63,56\%$$

Tabel 3: Harapan Responden terhadap Implementasi Kurikulum Praktik

No	Dimensi	Skor
1	Kehandalan	2.002
2	Daya Tanggap	2.428
3	Jaminan	2.561
4	Empati	2.520
5	Penampilan Fisik	1.957
	Jumlah	11.468

Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa skor total untuk harapan terhadap implementasi kurikulum praktik adalah 11.468. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

Nilai Indeks Maksimum

$$= 5 \times 53 \times 50 = 13.250$$

Nilai Indeks Minimum

$$= 1 \times 53 \times 50 = 2.650$$

Jarak Interval = [nilai maks - nilai min] : 5

$$= (13.250 - 2.650) : 5$$

$$= 2.120$$

Persentase Skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100%

$$= (11.468 : 13.250) \times 100\%$$

$$= 86,55\%$$

Tabel 4: Kesenjangan antara Implementasi Kurikulum Praktik yang Dirasakan dan Implementasi Kurikulum Praktik yang Diharapkan

No	Implementasi Kurikulum Praktik	Rata-rata (Mean)			Tingkat Kepuasan (%)
		Kenyataan (P)	Harapan (E)	(P-E)	
1	Kehandalan	3.39	4.00	-0.62	85
2	Daya tanggap	3.28	4.41	-1.13	74
3	Jaminan	2.79	4.66	-1.86	60
4	Empati	3.40	4.20	-0.80	81
5	Penampilan fisik	2.98	4.35	-1.36	69
	Rata-rata	3.17	4.32	-1.15	73

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa implementasi kurikulum praktik sudah cukup memenuhi harapan, hal ini dapat dilihat dari rata-rata kesenjangan antara nilai yang dirasakan/persepsi dan yang diharapkan. Kesenjangan tertinggi adalah implementasi kurikulum praktik berdasarkan dimensi jaminan, sedangkan

kesenjangan terendah adalah dimensi kehandalan. Rata-rata tingkat kepuasan tertinggi adalah pada praktik kehandalan dengan nilai 85% dan terendah pada jaminan yaitu sebesar 60%.

Jika dilihat dari fase-fase dalam implementasi kurikulum maka pembagian fase-fasenya adalah fase perencanaan terdapat pada dimensi kehandalan, fase pelaksanaan terdapat pada dimensi daya tanggap dan jaminan, sedangkan fase evaluasi terdapat pada dimensi empati dan penampilan fisik, dilihat pada tabel 4.4, maka kepuasan tertinggi pada fase perencanaan dan kepuasan terendah pada fase perencanaan.

Secara persentase jumlah responden yang merasa puas dengan kualitas implementasi kurikulum praktik disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5: Kepuasan terhadap Kurikulum Praktik

No	Kategori	f	%
1	Sangat Puas	12	24.0
2	Puas	17	34.0
3	Cukup puas	21	42.0
4	Tidak Puas	0	0,0
5	Sangat Tidak Puas	0	0,0
	Jumlah	50	100,0

Tabel di atas menggambarkan kepuasan responden terhadap kurikulum praktik. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 21 orang (42%) menyatakan cukup puas, 17 orang (34%) menyatakan puas dan 12 orang (24%) menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah responden menyatakan cukup puas terhadap implementasi kurikulum praktik.

Analisis Bivariat

Berikut ini merupakan analisis mengenai hubungan antara kualitas implementasi kurikulum praktik dengan kepuasan lulusan

Tabel 6: Hubungan Kualitas Implementasi Kurikulum Praktik dengan Kepuasan Lulusan

Variabel	r_{xy}	t hitung	t tabel
Kualitas implementasi kurikulum dan kepuasan lulusan	0,533	4,362	2,009
Koefisien determinasi	28,38%		

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa besarnya hubungan kualitas implementasi kurikulum praktik dengan kepuasan lulusan adalah sebesar 0,533, hubungan ini termasuk kategori sedang. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (4.362) > t tabel (2.009). hal tersebut mengindikasikan penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan antara kualitas implementasi kurikulum praktik dengan kepuasan lulusan. Koefisien determinasi dari hasil perhitungan didapat sebesar 28.38%. hal ini memberikan pengertian bahwa kepuasan lulusan dipengaruhi oleh variabel kualitas implementasi kurikulum praktik sebesar 28.38%, sedangkan sisanya 71.62% merupakan kontribusi variabel lain.

PEMBAHASAN

Analisis *Importance-Performance Matrix* merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan lulusan melalui teknik survei kepuasan pelanggan. Konsep ini berasal dari konsep dimensi kualitas pelayanan, dimana tingkat kepentingan pelanggan diukur sesuai dengan yang dikerjakan oleh penyelenggara pendidikan agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas tinggi (Robbins, 2003).

Posisi penempatan variabel yang telah dianalisis dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran I: menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan pendidikan yang dianggap penting oleh lulusan, tetapi pihak penyelenggara pendidikan belum

melaksanakan sesuai dengan keinginan lulusan, sehingga lulusan merasa tidak puas. Variabel dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II: menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan pendidikan yang dianggap penting oleh lulusan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan lulusan, sehingga penyelenggara pendidikan wajib mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran III: menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan pendidikan yang dianggap kurang penting oleh lulusan dan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan lulusan sangat kecil.
4. Kuadran IV: menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan pendidikan yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan oleh penyelenggara pelayanan pendidikan dengan sangat baik dan sangat memuaskan lulusan. Hal ini dianggap terlalu berlebihan, sehingga dapat dikurangi agar pelayanan pendidikan lebih efektif dan efisien.

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas menurut Parasuraman dkk.¹³ yang terdiri dari: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik, menunjukkan bahwa implementasi kurikulum praktik sudah sesuai dengan harapan lulusan dan dapat dikategorikan memuaskan. Hal tersebut terlihat pada hasil penelitian yang menyatakan tingkat kepuasan lulusan rata-rata mencapai 73%.

* Dosen pada Prodi Kebidanan Tanjungkarang Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. Kurikulum Diploma III Kebidanan. Jakarta: Depkes; 2002.
- Depkes RI. Kurikulum nasional diploma III kebidanan. Jakarta: Depkes; 2002.
- Eisner EW. *Conficting conseption of curriculum*. Berkeley, California: Mac.Cuthan Publishing corporation; 1974.
- Karen M. Stolte (2004). Diagnosa Keperawatan Sejahtera. Penerbit buku kedokteran EGC
- Kemendiknas RI. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti perguruan Tinggi. Jakarta: Kemendiknas; 2002.
- Mangkuprawira S, Hubeis AV. Manajemen mutu sumber daya manusia. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia; 2007.
- Marquis, Huston, (2000), *Leadership roles and management functions in nursing theory & application, 3rd edition*, Lippincott Williams & Wilkins: Philadelphia.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry LL. *Delivering quality services*. New York: The Free Press a Division of Macmillan inc 866 third avenue; 1996: 114-8.
- Prihatin E. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta dampaknya terhadap pertumbuhan universitas [Disertasi]. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia; 2009.
- Purwanto (2010). Kualitas Pelayanan Keperawatan. www.ppnisragen.wordpress.com. 16 Pebruari 2010
- Robbins SP. Perilaku organisasi, jilid I. Jakarta: gramedia Pustaka Utama; 2003
- Sanjaya W. Perencanaan dan desain sistem pembelajaran. Jakarta: Kencana; 2010.
- Satrianegara (2009). Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Taba H. Curriculum development: theory into practice. Edisi ke-2. New York: Macmillan Publish co.Inc; 1962.
- Tim Dinkes Provinsi Lampung. Profil Kesehatan Provinsi Lampung Tahun 2010.
- Tjiptono F, Candra G. *Service quality satisfaction*. Sydney & Jakarta: penerbit Andi; 2004.
- Tjiptono F. Manajemen jasa. Yogyakarta: penerbit Andi; 2006.
- Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003. Sistem pendidikan nasional. Bandung: Citra Umbara; 2003.